

по адресу www.ebtaccount.jpmorgan.com или позвонить в Отдел обслуживания клиентов. Вам всегда следует знать остаток на счете, прежде чем отправляться за покупками.

Что делать, если POS-терминал не работает?
Если вы хотите купить утвержденные продукты питания на свое продовольственное пособие, а POS-терминал не работает или в магазине нет POS-терминала, кассир заполнит форму, которая называется ваучером на продовольственное пособие. Кассир запишет номер вашей карты Washington EBT Quest Card и сумму, которую вы расходуете. НЕ СООБЩАЙТЕ кассиру свой PIN-код. Кассир позвонит по телефону, чтобы удостовериться, что у вас есть достаточно средств (ТОЛЬКО) на продовольственном счете, чтобы приобрести продукты питания. Если у вас достаточно средств на продовольственном счете, вас попросят подписать ваучер и выдадут вам копию. Очень важно сохранить эту копию, чтобы вы могли вычесть то, что потратили, из остатка по вашей последней квитанции EBT. Это даст вам текущую сумму на вашем счете. Магазин не может воспользоваться ваучером для снятия денежного пособия.

Могу ли я обратиться к кассиру в банке и получить наличные или информацию о моем счете EBT?

Нет, вы можете получать наличные только в банкомате или в кассе участующего в программе магазина. Если у вас есть вопросы, позвоните в Отдел обслуживания клиентов или спросите своего работника.

Если на моей карте Washington EBT Quest Card менее 10 долларов денежного пособия, как мне получить их?

Вы можете сделать покупку через POS-терминал или получить эти деньги наличными в кассе в участющем магазине.

Существуют ли какие-либо сборы или отчисления за использование карты Washington EBT Quest Card?

Никакие операционные сборы за использование продовольственного счета не взимаются при покупке продуктов по карте Washington EBT Quest. Никакие операционные сборы также не взимаются при покупке продуктов питания за счет денежного пособия или получения денег через POS-терминал. Каждый раз, когда вы получаете наличные в банкомате, с вашего наличного счета автоматически взимается операционный сбор в размере 85 центов.

Отчисления – это дополнительные сборы, которые взимает владелец банкомата или POS-терминала за использование этой машины для получения наличных. Отчисления за получение наличных, если они взимаются, будут автоматически сняты с вашего счета. Если вы не хотите оплачивать дополнительные сборы, просто прекратите операцию и воспользуйтесь другим банкоматом или POS-терминалом, который не взимает отчислений.

Существуют ли ограничения на использование моих денежных пособий EBT?

Закон запрещает использование карты EBT или средств, полученных по карте EBT, для азартных игр. В понятие "азартные игры" входят лотерейные билеты, отрывные билеты, лотереи, бинго, скачки, игры в казино и другие игры, основанные на случае.

Что будет, если я не использую свое пособие?
Если вы не используете хотя бы часть пособия в течение 365 дней, выдача пособия будет прекращена. В некоторых случаях пособие не будет возмещено.

Могу ли я внести деньги на счет EBT?

Нет. Вы можете только снимать средства с денежного счета.

Что такое прямой депозит (Direct Deposit)?

Вместо использования EBT вы можете предпочесть ежемесячное перечисление денежного пособия непосредственно на ваш новый или текущий личный банковский счет. Вы не можете использовать прямой депозит для продовольственного пособия. Чтобы получить дополнительную информацию, свяжитесь со своим работником или позвоните по бесплатному номеру 1-888-235-2954.

Что такое "альтернативный держатель карты"?

Вы можете выбрать человека, который будет называться альтернативным держателем карты, чтобы он или она получали пособие за вас. Альтернативный держатель карты должен обратиться в местный отдел, чтобы получить свою собственную карту Washington EBT Quest Card и PIN-код. Если вам нужен альтернативный держатель карты, выберите человека, которому вы доверяете. Помните, украденное или утерянное пособие не возмещается. Вы можете аннулировать карту альтернативного держателя карты, позвонив в Отдел обслуживания клиентов. Чтобы получить дополнительную информацию или форму разрешения, позвоните в свой местный отдел департамента DSHS.

Когда мне нужно звонить в Отдел обслуживания клиентов?

- Позвоните, если ваша карта утеряна, украдена или повреждена.
- Позвоните, если вы забыли или потеряли свой PIN-код.
- Позвоните, чтобы сменить PIN-код.
- Позвоните, чтобы узнать остаток на счете.
- Позвоните, чтобы прослушать отчет о последних 10 операциях.
- Позвоните, чтобы запросить список операций за два месяца.
- Позвоните, если у вас есть вопросы или требуется помочь с картой.

Что делать, если я планирую переезд или сменить адрес?

Если вы переезжаете или меняете адрес, вы должны сообщить об этом своему работнику.

This pamphlet is available in your language at your local DSHS Office.

ይህ ማኅተም መግለጫ በፌዴራል የኩስላክተሉ የሆነዎች በት ደንብ።
(Amharic)

إن هذه النسخة متوفرة لك بلغتك في مكتب الـ DSHS في الضاحية التي تسكن بها.
(Arabic)

សូចន្យាការណ៍ទេសជីថលដោយភាសាអង់គ្លេសទៅដឹងការិយាល័យ
DSHS ប្រចាំថ្ងៃបែងចែករបាយក្រុង ។ (Cambodian)

本小冊備有您的語言版本，可向您當地的 DSHS 辦事處索取。
(Chinese)

این جزو در زبان شما در اداره خدمات اجتماعی و درمانی DSHS منطقه ایتان در
دسترس می باشد. (Farsi)

Claim ntawv nuav muaj txhais ua koj yaam lug hab nwg
nyob rua ntawm lub DSHS kws ze koj ko. (Hmong)

이 팜플렛의 한국어 팜플렛은 귀하 지역 관할 보건사회부(DSHS)
사무소에 비치되어 있습니다.(Korean)

ພັນລຸ່ມທີ່ວ່າມີເປົ້າໃຫຍ່ພາສາອະງການຝຶກ້ອງການ DSHS
ທີ່ເປົ້າໃຫຍ່ອງການ. (Laotian)

ਇਹ ਪੰਡਲੋਟ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਿਲ ਸਕਦੇ ਹੋ ਆਪ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿਚਾਅਪਣੇ ਸਥਾਨੀ DSHS
ਦਰਤਾਰ II (Punjabi)

Acest pamphlet este disponibil în limba dumneavoastră la oficial
DSHS local. (Romanian)

Вы можете получить эту брошюру на своём языке в своём
местном офисе DSHS. (Russian)

O lo'o maua le tusi lea i lau gagana i le ofisa o le Welfare
(DSHS). (Samoan)

Ovaj pamflet je dostupan i na vašem jeziku u vašem mjesnom
DSHS uredu. (Serbo-Croatian)

Waraaqahani waxaad ka helikartaa xafiiska Walfeerka, DSHS,
ee kuu dhow, iyaga oo ku qorran afgaaga. (Somali)

Ang pamphlet na ito ay nakasulat rin sa Tagalog at
makukuhang sa tanggapan ng DSHS na pinakamalapit sa inyo.
(Tagalog)

የኢ. መግለጫ ከኢ. ገንዘብ እና ከዚያ ካርድ በት ደንብ የዳርድር የፍትህ
(Tigrigna)

Ви можете одержати цю брошюру на своїй мові в своєму
місцевому офісу DSHS. (Ukrainian)

Tập sơ liệu này hiện có bằng ngôn ngữ của quý vị tại văn phòng
DSHS địa phương. (Vietnamese)

Ваша карта Washington EBT Quest



Чтобы получить информацию
о счете, посетите сайт
www.ebtaccount.jpmorgan.com

или позвоните

**в Отдел обслуживания
клиентов**

**1-888-328 -9271 (звонки с
таксофонов не принимаются)**

**711 (Служба штата по
переадресации звонков ТTY)**

1-800-833-6385 (Telebraille)

Вас приветствует система электронного перевода пособий (EBT) штата Вашингтон и карта Washington EBT Quest Card — безопасный, простой и удобный для вас способ пользования своими пособиями.

Если вы имеете право на получение пособий программы Basic Food, вы можете использовать свою карту Washington EBT Quest Card, чтобы:

- покупать выбранные продукты питания в любом магазине, участвующем в программе

Если вы имеете право на получение денежных пособий, вы можете использовать свою карту Washington EBT Quest Card, чтобы:

- получать наличные деньги или оплачивать покупки в магазинах, участвующих в программе
- получать пособия наличными в банкоматах

Это так просто!



КАК ИСПОЛЬЗОВАТЬ ВАШУ КАРТУ WASHINGTON EBT QUEST CARD В МАГАЗИНЕ

1. Узнайте остаток средств на карте, перед тем как идти за покупками.
2. Проведите свою карту Washington EBT Quest Card через щель кассового POS-терминала ИЛИ дайте свою карту кассиру.
3. Обязательно скажите кассиру, с какого счета снять деньги (Продукты или Деньги).
4. Введите с клавиатуры свой 4-значный PIN-код. На терминале отобразится ****.
5. Нажмите клавишу **OK** или **ENTER** (ВВОД) .
6. Кассир введет сумму покупки, и если она правильная, нажмите клавишу **YES** (ДА).
7. Кассир выдаст вам квитанцию; проверьте правильность указанной в ней информации.
8. Сохраните квитанцию, чтобы знать остаток, когда вы в следующий раз пойдете за покупками.

Эти шаги могут отличаться для разных типов POS-терминалов, которыми вы пользуетесь, – спросите кассира, если вам нужна помощь.

С вашего продуктового счета снимается только точная сумма стоимости приобретенных продуктов питания. Магазины не дают сдачу с покупок на продовольственное пособие.

Чтобы получить наличные или приобрести как продовольственные, так и непродовольственные товары (мыло, подгузники и т.д.), вы можете использовать в магазине свое денежное пособие. В магазинах вы также можете получить часть суммы наличными (cash-back), когда вы оплачиваете покупку со своего денежного счета. Если у вас есть какие-либо вопросы, обратитесь к кассиру.



КАК ИСПОЛЬЗОВАТЬ КАРТУ WASHINGTON EBT QUEST CARD В БАНКОМАТЕ (ATM)

(ТОЛЬКО для получения денежных пособий; вы не можете получить через банкомат доступ к продовольственному счету)

1. Вставьте свою карту или проведите ей через щель.
2. Введите свой PIN-код и нажмите клавишу **OK** или **ENTER**.
3. Нажмите клавишу **WITHDRAW CASH** (получить наличные), затем нажмите **CHECKING** (чековый счет).
4. Введите круглую сумму, которую вы хотели бы получить (например 20, 40, 60 долларов и т.д.)
5. Если банкомат взимает дополнительный сбор, нажмите клавишу **YES**, чтобы подтвердить сбор и продолжить.
6. Возьмите свою карту, квитанцию и деньги.
7. Сосчитайте деньги и сравните сумму с указанной в квитанции.
8. Сохраните квитанцию, чтобы знать остаток, когда вам в следующий раз потребуются наличные.

Чтобы снять все денежное пособие, вам может потребоваться несколько операций с банкоматом, если у него есть ограничение на количество денег, выдаваемых за одну операцию. За каждую операцию по получению наличных будет взиматься сбор в размере 85 центов в дополнение к сборам банка.

Если банкомат задержит вашу карту, обратитесь в Отдел обслуживания клиентов или в местный офис департамента DSHS, чтобы получить новую карту.

WASHINGTON EBT: ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ

Как я могу получить свое пособие по карте Washington EBT Quest Card?

Каждый месяц пособие будет автоматически добавляться к вашему счету. Каждый месяц для получения пособий вы будете пользоваться одной и той же картой Washington EBT Quest Card. По мере расходования пособия на приобретение продуктов или получение денег ваш остаток на счете будет уменьшаться.

Когда я буду получать пособия?

Пособия будут переводиться на ваш счет EBT ежемесячно в один и тот же день, даже если он приходится на выходные или праздники. Найдите последнюю цифру в номере вашей группы получения помощи Basic Food Assistance Unit (AU) в приведенной ниже таблице и найдите день месяца, в который ваше продовольственное пособие будет перечислено на вашу карту Washington EBT Quest Card. Дата выдачи продовольственного пособия также указана на уведомлении об утверждении продовольственного пособия. Денежное пособие поступает первого числа каждого месяца. Все пособия поступают к 9:00 по Тихоокеанскому времени. Любые пособия, оставшиеся на конец месяца, переносятся на следующий месяц.

Если идентификационный номер вашей группы Food Assistance Unit заканчивается на	Вы получите продовольственное пособие в
1	1-й день месяца
2	2-й день месяца
3	3-й день месяца
4	4-й день месяца
5	5-й день месяца
6	6-й день месяца
7	7-й день месяца
8	8-й день месяца
9	9-й день месяца
0	10-й день месяца

Где я могу использовать свою карту Washington EBT Quest Card?

Вы можете использовать свою карту Washington EBT Quest Card в участвующих в программе магазинах и банкоматах (только для снятия денежного пособия) по всей стране.

Вы также можете использовать карту в любой точке с логотипом Quest. Если вы не видите логотип Quest, спросите менеджера магазина, можете ли вы использовать в этом магазине свою карту, чтобы купить продукты или получить денежное пособие.



Что делать, если я потеряю карту?

Если ваша карта Washington EBT Quest Card потеряна, украдена или повреждена, и вам требуется замена, позвоните в Отдел обслуживания клиентов по бесплатному номеру 1-888-328-9271 или обратитесь в свой местный отдел департамента DSHS.

Что такое номер моей карты?

Номер вашей карты – это 16-значный номер на лицевой стороне вашей карты.

Что делать, если моя карта не работает?

Позвоните в Отдел обслуживания клиентов, и вам помогут. Этот номер указан на обороте вашей карты. Отдел обслуживания клиентов работает круглосуточно, 7 дней в неделю (звонки с таксофонов не принимаются).

Что делать, если по моему счету проведена неправильная операция?

Если в результате компьютерной ошибки продавцу уплачена слишком большая или слишком малая сумма с вашего счета EBT, можно провести коррекцию остатка. Эта коррекция может изменить ваш текущий остаток или остаток на следующий месяц. Если при коррекции остаток на вашем счете уменьшится, вам будет выслано извещение об изменении счета EBT.

Как обращаться с картой?

1. Поставьте свою подпись на обратной стороне карты.
2. Не записывайте на карте свой PIN-код.
3. Храните свою карту в безопасном месте и в чистоте.
4. Не сгибайте карту.
5. Не подносите карту близко к магнитам и электронному оборудованию, например к телевизору, радиоприемнику, видеомагнитофону, микроволновой печи и т.д.
6. Не подвергайте карту воздействию прямого солнечного света (например, не кладите на приборную панель автомобиля).
7. Не выбрасывайте карту; вы будете использовать одну и ту же карту каждый месяц, пока получаете пособие.

Что такое PIN-код?

PIN-код (Personal Identification Number) – это секретный четырехзначный номер, который позволяет пользоваться картой Washington EBT Quest Card только вам. Если вы получили карту по почте, вы должны позвонить в Отдел обслуживания клиентов, чтобы выбрать новый PIN-код, или сменить его. Никому не говорите свой PIN-код! Если кто-либо знает ваш PIN-код, он сможет использовать вашу карту, чтобы получить все ваши пособия, и их вам не возместят.

Что делать, если я забуду свой PIN-код?

Если вы забыли свой PIN-код или хотите сменить его, вы можете позвонить в Отдел обслуживания клиентов или обратиться в местный отдел департамента DSHS, чтобы получить новый PIN-код. Вы должны выбрать четыре цифры, которые вам легко запомнить, но которые тяжело угадать постороннему человеку.

Что будет, если я введу неправильный PIN-код?

Если вы не можете вспомнить свой PIN-код, НЕ ПЫТАЙТЕСЬ угадать его при вводе на POS-терминале или в банкомате. Если вы введете неправильный PIN-код, у вас будет еще три попытки, чтобы ввести правильный номер. Если правильный PIN-код не будет введен с четвертой попытки, вы не сможете использовать его до 24:00, так как карта временно блокируется. В некоторых случаях банкомат может задержать вашу карту. Если банкомат задержит вашу карту, свяжитесь в Отдел обслуживания клиентов или обратитесь в местный отдел департамента DSHS, чтобы получить новую карту.

Что мне делать, если кто-то узнал мой PIN-код?

Незамедлительно выберите новый PIN-код, позвонив в Отдел обслуживания клиентов, или смените PIN-код через Интернет, по адресу www.ebtaccount.jpmorgan.com.

Как мне узнать остаток на счете?

Самый простой способ узнать остаток на счете – это сохранять квитанции. Если вы сохранили свои квитанции, вы можете проверить остаток через Интернет